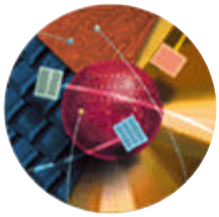
THE DOCUMENT COMPANY

FUJI XEROX

2005．02 版

富士施乐(中国)有限公司　客户服务及支持部



亲爱的用户：您好！

非常感谢您选用富士施乐的产品。作为全球复印和打印设备的供应商，我们有理由相信，我公司产品卓越的品质和良好的服务一定会对您日常业务的展开提供最有力的帮助。

选择富士施乐，您不仅可以得到高质量的产品，更可以享受富士施乐所提供的一系列便捷、高效、优质的售后服务。

为了您能更清楚的了解富士施乐售后服务的步骤，流程和相关联系方式，我们特意为您准备了这本《维修服务手册》。希望能通过这本手册，使您对我们的强大的售后服务网络体系有所了解，我们也将尽我们所能，为您提供最优质满意的售后服务。选择富士施乐，选择放心——这就是我们对待客户的态度和宗旨。

您对我们售后服务质量的满意就是对我们最大的鼓励，希望您能一如既往的支持富士施乐的产品和服务。谢谢！

富士施乐用户维修服务指南

一、在新机安装后， 您即得到客户服务及支持部提供的优质、高效、便捷的售后服务 （硬件及软件）

二、 对于每一个签定全保合同（参见本册：全保合同简介）的新用户， 富士施乐都将指定一位专业的维修工程师负责机器的日常维修与保养。

三、 新机装机当天，由富士施乐指定的工程师到用户现场进行安装与调试。同时工程师将提供简单的机器操作使用培训。

四、一般情况下，在新机安装后的五个工作日内，富士施乐的客户关怀专员将与您联系了解设备的安装使用情况及您的其他需求。

五、 机器日常报修及耗材的订购 －－ 请参见本手册图一和图二

六、 如您对我们的售后服务有任何的需求， 请随时与富士施乐全国客户服务免费呼叫中心联系：

800－820－5146 （ 我要施乐 ）

或者，您可以登录富士施乐中国区的网站：

http://www.fujixerox.com.cn

THE DOCUMENT COMPANY
FUJI XEROX

富士施乐全保服务合同介绍

维修保养承包咨询合同 — 简称：全保合同(FSMA)

全保合同的服务方式是当今世界上最为先进的服务方式之一，在世界上许多国家和地区普遍实行了多年。全保合同的主要特点是复印机用户只需按每月复印量支付少量费用，此外一切机器运作所需零配件、墨粉硒鼓等耗材、人工全部由富士施乐免费提供(不包括纸张、胶带和钉书钉等未在合同中规定的耗材)。

全保合同最大优点是将原来由客户承担的风险转变成由富士施乐承担；由客户管理和控制机器状况转变为由富士施乐根据质量标准要求进行维护保养并主动更换零件，尽可能预防故障发生，使设备一直保持良好的运行状态。客户无需再为更换零配件的内部核算及审批手续等事情消耗精力，从而达到提高工作效率,降低机器使用成本的最佳效果。

另外，随着机器使用年限的增长和机器老化，设备运行费用将逐年增长。长期选用全保合同不仅可延长设备的使用年限，还可根据印量准确预测和控制每年设备使用费用，有效防止费用的逐年上升趋势。

全保合同的服务方式体现了富士施乐售后服务的最高境界，是由富士施乐引领的售后服务行业趋势，也是客户的最佳选择。

800全国免费服务热线： 800-820-5146 （我要施乐）

800 介绍:

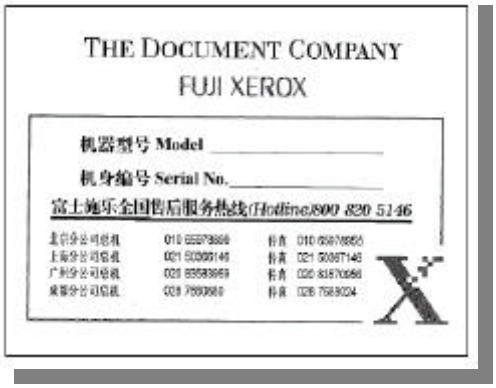
富士施乐的客户服务呼叫中心是一个真正的面对全国所有终端用户的全国性呼叫中心。 该呼叫中心设立于上海， 通过800全国免费电话向用户提供机器报修，耗材及纸张购买，零配件采购， 在线技术咨询等全方位的售后服务。

800 使用手册:

您可在中国任何开通 800 的地区拨打富士施乐

免费服务热线电话:800-820-5146

- 电话接通后，请您根据听到的各功能键介绍输入相应的信息（如机身系列号）和您所需要的服务（如维修召唤）
- 遇我们的服务坐席繁忙，您可以在线等候，或者在语音信箱留下您的联系方式， 我们会尽快与您联系。
- 手机用户及未开通 800 的地区， 请拨打 021-38789540



请在拨打 800 免费服务热线电话时,向电话接待员说明标签上的“ 机身编号 ”。

富士施乐用户机器报修流程图

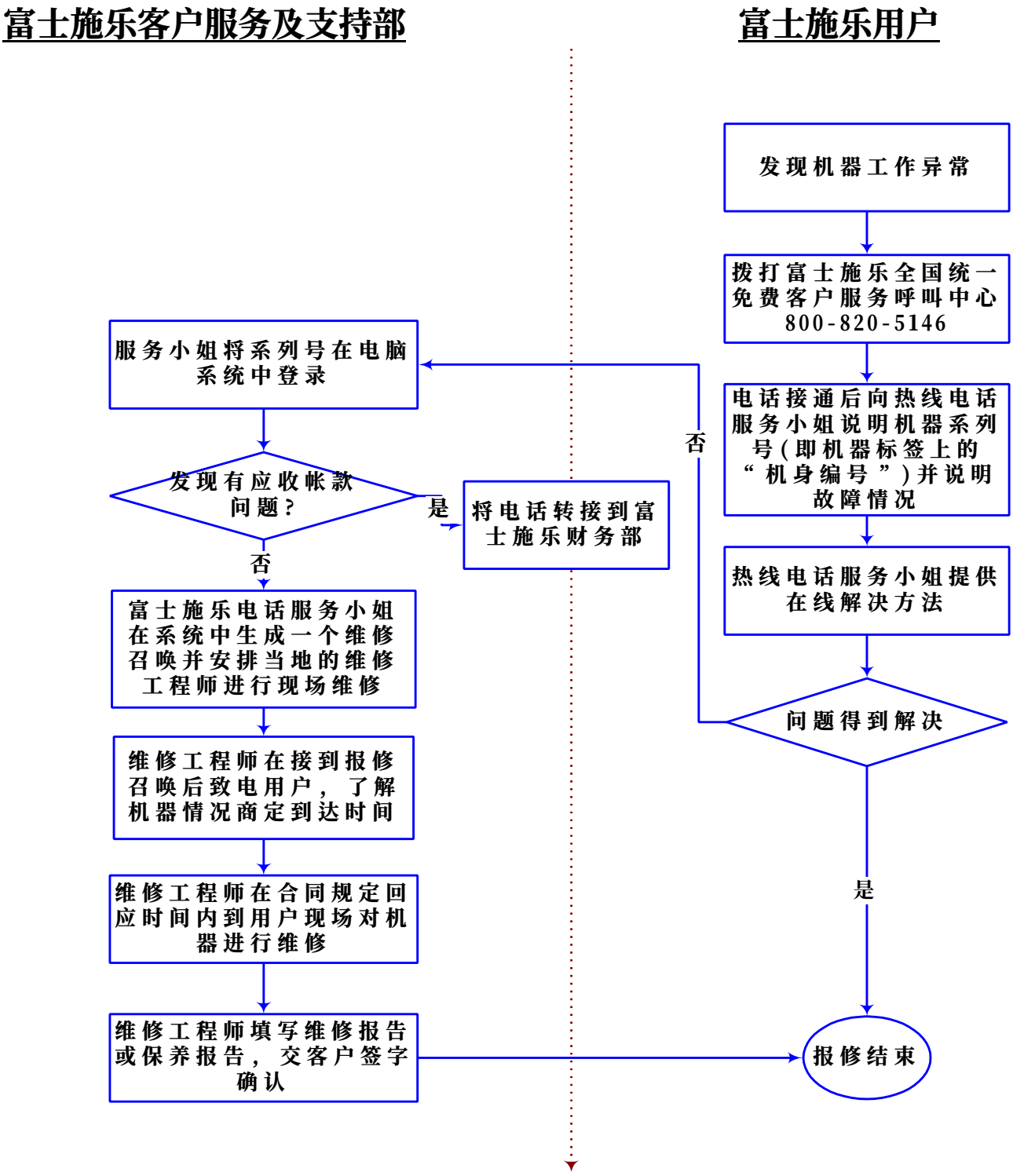
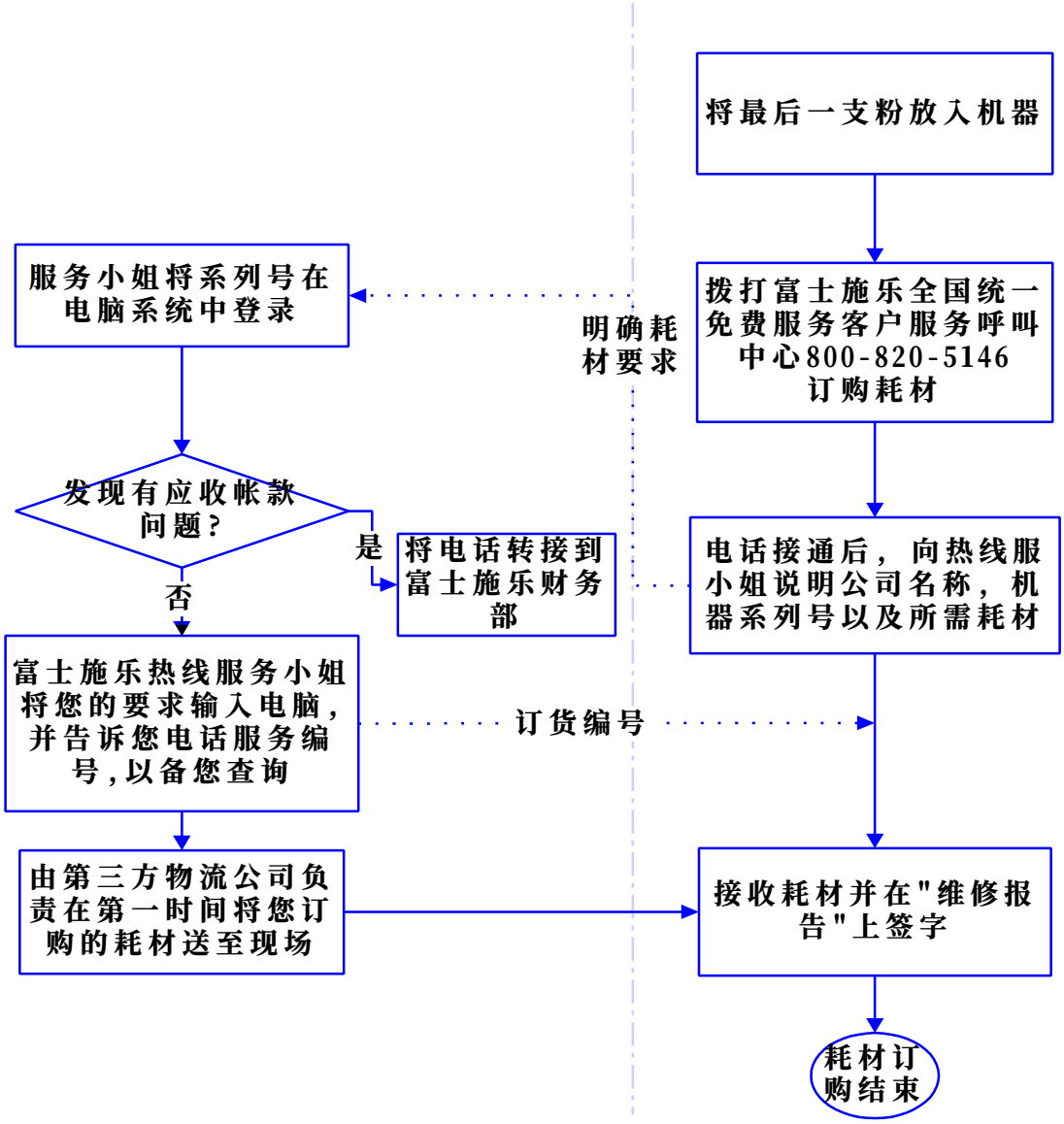


图 一

富士施乐用户耗材订购流程图

富士施乐客户服务及支持部 **富士施乐用户**



- 为了保证耗材的及时送达， 请在电话定购耗材时准确告知设备的印量读数。
- 对于全保合同中定义的耗材，用户在订购时无需额外付费
- 用户有义务保证所定购的耗材只被用于相应的全保合同中定义的富士施乐的机器。 否则富士施乐有权根据用户的实际用量限制耗材的供给

< 图二 >

THE DOCUMENT COMPANY
FUJI XEROX

富士施乐中国区各分公司、办事处一览表

各分公司/办事处	地址	邮编	电话	传真
富士施乐(中国)有限公司	北京市朝阳门外大街18号, 丰联广场A座10层	100020	010-65886633	010-65884357
天津办事处	天津市南京路75号天津国际大厦2206房	300050	022-23136010	022-23134171
沈阳办事处	沈阳市和平区南京北街206号沈阳广场第一座2-182室	110001	024-23341820	024-23341810
上海分公司	上海市浦东大道720号 上海国际航运金融大厦13楼	200120	021-50366146	021-50367146
武汉办事处	武汉市建设大道568号新世界国贸大厦I座21层2105-2107室	430022	027-68850226	
广州分公司	广州市东风中路410-412号健力宝大厦1502-1507	510030	020-83486499	020-83486496
深圳分公司	深圳市罗湖区人民南路2008号嘉里中心6楼601-603,626	518001	0755-82300099	0755-25180508
成都办事处	成都市顺城大街308号冠城广场11楼	610017	028-6528498	028-6528696

如您对于我们的服务有任何建议或要求，请与各分公司的客户服务及支持部的行政助理联系， 谢谢。

富士施乐客户服务指南

一、富士施乐全保合同用户售后服务标准：

- 合同签定后，由富士施乐维修工程师按用户的要求安装、调试机器；
- 机器安装完成后，由富士施乐售后服务的客户关系主任安排1次免费的机器操作使用培训；（如您在以后的机器使用过程中，需要进一步的培训，请与各客户服务及支持部客户关系主任）
- 在收到维修召唤后，在合同规定的回应时间内到达机器现场提供维修服务；
  - 回应时间 = 工程师到达机器现场的时间－用户致电800报修时间；
    (其中不包括12：30～13：30工程师午餐的时间)
  - 无特殊情况， 工程师须在合同规定回应时间内提供维修服务
  - 如用户需要升级回应时间， 请与客户服务及支持部行政助理联系
- 在接到用户的耗材订送电话后，在合同规定回应时间内将耗材送达机器现场；
- 根据机器的印量和工作情况定期对机器进行清洁保养；
- 通过800服务热线向用户提供相关的机器咨询服务。

二、非正常工作时段的维修服务：

- 富士施乐现场维修工作时间为：
  - 每周：周一至周五（国定节假日除外）
  - 每天：08:30 - 12:30 13:30 – 17:30
- 800 报修电话的工作时间为:
  - 每周：周一至周五（国定节假日除外）
  - 每天：08:00 - 21:00

如您需在以上正常工作时间之外报修，请在800的留言信箱中留言。我们会在听到留言后尽快与您联系。

- 在以上工作时间段外，我们将根据您的要求，以下两种方式提供服务：
  - 单次服务：请您提前两个工作日与机器所在城市最近的富士施乐分公司联系，我们客户服务及支持部的行政助理将安排服务计划并提供相关报价

- 长期（三个月以上）服务：销售工程师或售后服务行政助理将根据您的实际要求拟定一份非正常工作时段服务的协议。

在以上服务方式确定后，我们将向您提供一个专用的呼机号。当机器发生故障时，您可以通过呼机直接发出维修召唤，我们的工程师将在规定的回应时间内提供维修服务。

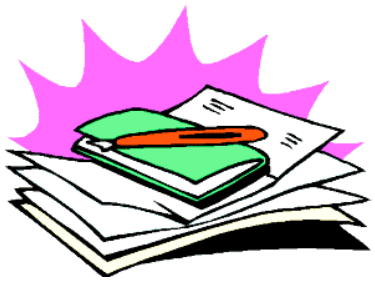
三、全保服务的续签方式：

在您的全保合同的首合同期（一年／三年／五年）到期后，我们将采用合同自动续约的方式。即如合同双方未在合同终止前三十天以书面形式终止合同，则原合同在所有条款不变的前提下，自动延续一年（十二个月）。以后每年依此类推，直至合同任何一方终止合同为止。

合同过期后，您仍可以通过我们的800免费服务热线电话报修。但对于合同期外的机器，我公司将按次收费的形式进行维修服务。即在收到您的报修电话后，我们将做出该次维修的服务费用的报价。报价确认后，富士施乐工程师将于2个工作日内提供维修服务。如在维修保养过程中如需更换零配件，则由用户确认后按实际发生的情况另行收费。如果您对于合同条款或合同的续签有任何疑问， 请与各分公司客户服务及支持部的行政助理联系。

四、读表和收费：

所有富士施乐的全保合同客户都采用按张付费的方法结算（工程师在机器维修时发生的测试复印数不计算在内）。 目前,最常用的读表方式是由用户每月／季自行读表。每月在收到富士施乐统一的读表单后，填写完毕并传真回富士施乐（读表单样本见附页）。同时，根据各用户的实际情况，我们还采用其他的读表方式，如



- 由富士施乐委托第三方到现场读表
- 由富士施乐维修工程师现场读表
- 网上远程读表等（筹备中）

对于非我方原因不能按期读表的，富士施乐将有权根据用户当月现场维修报告的读表数或前六个月的平均复印量作为依据，依次收费。

五、发票的收付及查询：

如您对于您的FSMA 的合同或发票有任何疑问, 请拨打 021-2303 2288 查询:

- 查询FSMA合同---------- 陈洁蓉 (分机: 1111)
- 查询发票打印及寄发------- 沈 莲 (分机: 1256)
- 查询耗材及零部件合同---- 张 萍 (分机: 1241)
- 拨打富士施乐800全国免费服务热线查询

六、帐务及付款查询：

客户应在规定的付款时间内及时付款。如果对帐务有异议可以及时拨打以下施乐财务部电话：

北京地区：010－65886633 转 金颉 小姐。 传真：010－65887050

上海地区：021－62899988 转 姚文、冯小玲、陈志静小姐

传真：021－52985811

广州地区：020－83486499 转 刘珍 小姐。 传真：020－83486496

成都地区：028－6528498 转 杨桦 小姐。 传真：028－6528543

七、满意度调查：

为了使我们能在第一时间了解到您对我们服务的意见和建议，富士施乐将定期安排质管人员进行质量调查。对于新装机90天和360天的用户， 我们采用X90 和X360的质量问卷形式对用户进行跟踪调查。对于我们售后服务工程师单次的维修服务，我们采用电话随访的方式了解用户对于我们服务的满意度。此外，您可通过以下任何方式告诉我们您的意见：

- 拨打免费电话：**800-820-5146**
- 或登录我们的网址：**http://www.fujixerox.com.cn**

八、环境管理体系

为了防止污染和资源浪费，富士施乐在向用户提供环保设备和优质服务的同时还致力于各种措施以保护我们的生存环境。 对于更换下来的废鼓和墨粉盒，您如不具备处理能力，可以根据您所在的区域以邮件形式寄往以下地址。我们将委托有资质的相关部门进行统一处理。更多、更全面的信息请登录我们的中国官方网站查询。

华东：上海市制造局路897号半淞园工业区11号楼4层 （200011）鲍先生

华北：北京市朝阳区18里店乡陈家村212号院 （10023 ）王先生

华南：广州市梅宾北路196号广东省军区干休所28幢 （510510 ）郭先生

华西：成都市顺城大街308号冠城广场11楼 （610017 ）胡小姐

富士施乐实业发展(上海)有限公司
维修保养承包咨询服务一月收费表

	邮编:	合同号:
	电话:	
	传真:	

	读数号	上期读数	读数日期	本期读数	本期读数日期	服务用量	实际用量

	富士施乐代表确认(签字):
读数-服务用量-已付费用量)*每印单价	日期:

以上款项以电汇方式汇入本公司帐户：

务）有限公司	地址: 上海外高桥保税区富特北路217号B幢底楼	邮编:
	帐号: 1001279909016276413	
	传真: (021) 5036 7146	联系人:

公司信息有所改变，请于三个工作日内致电我公司查询，否则我公司将按照此表结算费用，谢谢！

为了保证您能享受到富士施乐一流的售后服务， 在您购买使用了富士施乐机器 90 天后， 我们将就以下几个方面对售后服务进行一次质量回访。 您可以根据您的感受提出建议或意见。

机器安装调试及操作培训：

- **等待安装时间**

  安装时间是指从与富士施乐客户服务及支持部约定时间后到机器安装完毕所需的时间， 对此您是否满意?

- **安装调试质量**

  安装完全结束后，所有功能是否能正常使用? 如有某一项功能不能使用，请在质量回访时详细说明， 以便我们及时安排工程师重新到现场调试。

- **培训人员的态度培训质量（内容及时间）**

  提供操作培训的人员在培训时耐心亲切？您对培训的结果是否满意，包括时间上的安排、培训内容、培训材料等；您在 培训后是否能基本掌握机器的操作？

维修服务

- **您的机器是由哪个维修单位提供维修保养的？**

  请指明是由富士施乐哪个分公司向您提供机器的售后维修保养服务的。

- **获得维修的方便程度**

  您可以通过拨打富士施乐全国免费服务热线（800 820 5146）或联系富士施乐各分公司客户服务及支持部获得维修服务。 对此您是否觉得方便？

- **维修员到达时间或送修修理时间**

  从用户通过 800 热线发出维修召唤到维修工程师到达的时间是否符合合同的要求？（注：回应时间＝工程师到达时间－用户拨打 800 发出维修召唤的时间， 其中不包括 12:30~13:30 的用餐时间）

- **富士施乐维修工程师的态度**

  富士施乐各分公司客户服务及支持部的维修工程师的在现场维修过程中态度如何？

- **维修质量**

机器经维修后能否正常工作, 且达到维修质量标准？

? **配件和耗材的供应**

零、配件和鼓组件/碳粉/装订针等耗材的供应是否及时准确？

? **您对维修服务是否满意？**

总体上说，您对维修服务是否满意？

如您对我们的服务有任何的问题或建议， 请与我们联系。

谢谢您使用富士施乐的产品！

本手册由富士施乐产品 iGen3 **印制** This booklet is printed by Fuji Xerox iGen3